

# STRATEGI HUBUNGAN MASYARAKAT (HUMAS) DALAM MENINGKATKAN CITRA PUBLIK LEMBAGA PENDIDIKAN PADA MASA PANDEMIC COVID-19

Agry Erickman Putra

Universitas Imelda Medan, Medan, Indonesia  
Email Corresponding: agryericman09@gmail.com

## INFORMASI ARTIKEL

## ABSTRAK

**Kata Kunci:**  
Covid-19  
Lembaga Pendidikan  
Strategi Hubungan Masyarakat

Mewabahnya Covid-19 pada 2019 melanda hampir di seluruh belahan dunia. Kondisi tersebut memberikan berbagai dampak negatif bagi kehidupan manusia baik pada sektor politik, ekonomi dan pendidikan khususnya mengalami dampak yang begitu besar. Berdasarkan permasalahan tersebut, tidak berarti lembaga pendidikan putus semangat untuk meningkatkan citra publik lembaga pendidikan. Penelitian ini dibuat dengan tujuan untuk mengetahui strategi HUMAS dalam meningkatkan citra publik lembaga pendidikan pada masa pandemi covid-19. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan studi kepustakaan yang merupakan teknik pengumpulan data dengan mengadakan studi penelaahan terhadap studi literature, buku dan laporan-laporan yang berkaitan dengan masalah yang akan dipecahkan. Berdasarkan hasil penelitian, didapatkan bahwa HUMAS dapat menggunakan beberapa strategi dalam meningkatkan citra publik lembaga pendidikan pada masa pandemi covid-19 yaitu dengan melaksanakan 1) pameran lembaga pendidikan 2) Layanan konten website dan sosial media 3) Program virtual kehumasan (internal) dan Bimbingan konseling online. Sehingga dapat disimpulkan, Dengan adanya strategi tersebut, HUMAS diharapkan mampu meningkatkan citra publik lembaga pendidikan pada masa pandemi covid-19.

## ABSTRACT

**Keywords:**  
Covid-19  
Educational Institutions  
Public Relations Strategies

The outbreak of Covid-19 in 2019 hit almost all parts of the world. This condition has various negative impacts on human life, both in the political, economic and educational sectors in particular, experiencing a huge impact. Based on these problems, it does not mean that educational institutions are discouraged from improving the public image of educational institutions. This study was conducted with the aim of determining the strategy of Public Relations in improving the public image of educational institutions during the Covid-19 pandemic. The research method used in this study uses a literature study approach which is a data collection technique by conducting a review study of literature studies, books and reports related to the problems to be solved. Based on the results of the study, it was found that Public Relations can use several strategies to improve the public image of educational institutions during the Covid-19 pandemic, namely by implementing 1) educational institution exhibitions 2) Website and social media content services 3) Virtual public relations programs (internal) and online counseling guidance. So it can be concluded, with this strategy, Public Relations is expected to be able to improve the public image of educational institutions during the Covid-19 pandemic.

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.



## I. PENDAHULUAN

Dewasa ini, dunia berada dalam kesedihan mendalam akibat mewabahnya *Coronavirus Disease* (Covid-19) yang melanda hampir di seluruh belahan dunia. Covid-19 bermula timbul di Wuhan, Cina dan telah diumumkan sebagai pandemic oleh organisasi kesehatan dunia. Berbagai negara telah menerapkan

isolasi, yaitu pemisahan orang sakit dengan penyakit menular dari orang yang tidak terinfeksi untuk melindungi orang yang tidak terinfeksi. Pandemi covid-19 memberikan dampak besar pada berbagai sector kehidupan seperti sector ekonomi dan politik, khususnya dunia pendidikan yang mengalami dampak yang begitu besar.

Dalam pandemi covid-19, secara umum menuntut peranan lembaga pendidikan untuk memberikan manajemen dan layanan yang profesional kepada masyarakat. Masyarakat sebagai konsumen lembaga pendidikan saat ini lebih kritis dan realitis dalam memilih lembaga pendidikan. Lembaga pendidikan kini diharapkan lebih berorientasi pada kebutuhan masyarakat sebagai pelanggannya dan lembaga pendidikan dituntut selalu melibatkan partisipasi masyarakat dalam pengelolaannya.

Keberhasilan dunia pendidikan dalam mencetak generasi penerus bangsa, tidak hanya ditentukan oleh proses pendidikan di sekolah dan tersedianya sarana dan prasarana saja, tetapi juga ditentukan oleh lingkungan keluarga dan masyarakat. Karena itu pendidikan adalah tanggung jawab bersama antara pemerintah (sekolah), keluarga dan masyarakat. Hal ini mengisyaratkan bahwa peran hubungan masyarakat memiliki peran penting dalam mempromosikan lembaga pendidikan.

Dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat tersebut, lembaga pendidikan perlu membentuk bagian *public relations* dalam mempromosikan dan menginformasikan lembaga pendidikan kepada masyarakat, terutama dalam hal mengarahkan pada perwujudan sebagai lembaga pendidikan yang bermutu, serta mempunyai kepedulian pada situasi dan kondisi masyarakat dan fast respon dalam menjawab perkembangan kebutuhan dan harapan masyarakat terhadap lembaga pendidikan.

Dalam masa pandemic covid-19, Humas dapat menjadi harapan satu-satunya dalam meningkatkan citra lembaga pendidikan. sehingga HUMAS harus mampu menyusun strategi yang tepat dan sesuai untuk mendapatkan hasil yang maksimal dan sesuai dengan harapan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan kajian mengenai 1) pengertian strategi HUMAS dalam meningkatkan citra publik lembaga pendidikan 2) perencanaan strategi (*strategy planning*) dibidang Hubungan masyarakat dalam lembaga pendidikan dan 3) strategi HUMAS dalam meningkatkan citra public lembaga pendidikan pada masa pandemic covid-19.

## II. METODE

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian yang berupa studi kepustakaan (*library research*). Studi kepustakaan merupakan teknik pengumpulan data dengan mengadakan studi penelaahan terhadap buku, studi literatur, catatan-catatan, dan laporan-laporan yang memiliki hubungan dengan masalah yang dipecahkan.

Studi pustaka berkaitan dengan kajian teoritis dan beberapa referensi yang tidak akan lepas dari literatur-literatur ilmiah. <sup>6</sup>Menurut kuhl tahu langkah-langkah metode penelitian kepustakaan sebagai berikut: (1) Pemilihan topik; (2) Eksplorasi informasi; (3) Menentukan focus penelitian; (4) Mengumpulkan sumber data; (5) Persiapan penyajian data; (6) Penyusunan laporan.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari jurnal dan artikel ilmiah yang berkaitan dengan topic yang telah dipilih atau ditentukan sebelumnya. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian kepustakaan ini yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, buku, makalah atau artikel, jurnal dan sebagainya. Instrumen penelitian yang digunakan peneliti adalah daftar check-list klasifikasi bahan penelitian berdasarkan fokus kajian, skema atau peta penulisan, dan format catatan penelitian.

Sedangkan teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode analisis isi. Hal tersebut dilakukan untuk menjaga kekeliruan atau meminimalisir terjadinya kesalahan dalam penelitian sehingga dilakukan dengan pengecekan antar pustaka dan membaca ulang pustaka.

## III. HASIL DAN PEMBAHASAN

### HASIL

#### Pengertian Hubungan Masyarakat Dalam Lembaga Pendidikan

Berdasarkan sejarah, pada awalnya kemunculan istilah manajemen HUMAS berkenaan dengan suatu metode *public relations* saat menghadapi suatu puncak krisis pada tahun 1906. Saat itu terjadi pemogokan total buruh di industri pertambangan batu bara Amerika Serikat. Pada puncak krisis tersebut muncul Ivy Ledbetter Lee seorang tokoh HUMAS pertama yang memiliki berlatar belakang jurnalis. Beliau mengajukan

manajemen HUMAS sebagai salah satu solusi atau sebagai jalan keluar untuk mengatasi krisis yang tengah terjadi. Jadi dalam kalimat “Manajemen krisis dan HUMAS” tersebut terkandung pengertian tentang kemampuan praktisi humas (*public relation officier*) untuk memimpin, melakukan peranan komunikasi dan mengelola saluran informasi (*management of communication*) demi tercapainya pemahaman suatu permasalahan.

Menurut Scott M. Cutlip, Aleen H. Center dan Glen M. Broom dalam bukunya *Effective Public Relations* mendefinisikan *public relations* adalah sebagai fungsi manajemen yang menilai sikap-sikap publik, mengidentifikasi kebijakan-kebijakan dan prosedur-prosedur dari individu atau organisasi atas dasar kepentingan public dan melaksanakan rencana kerja untuk memperoleh pengertian dan pengakuan public. HUMAS merupakan manajemen khas yang mendukung pembinaan dan pembangun upaya saling menguntungkan melalui komunikasi, pengertian, penerimaan, dan kerja sama yang baik antara organisasi atau instansi dengan publiknya.

### **Tujuan Hubungan Masyarakat Dalam Lembaga Pendidikan**

Dalam lembaga pendidikan, manajemen HUMAS memiliki tujuan yaitu sebagai berikut:

1. Mengembangkan pembinaan pengertian masyarakat tentang semua aspek atau bidang pelaksanaan program pendidikan di sekolah. Pemahaman program yang dilakukan disekolah sangat penting diketahui masyarakat dengan tujuan agar mereka termotivasi untuk bisa memberikan bantuan yang maksimal terhadap terlaksananya program-program sekolah tersebut.
2. Menampung harapan-harapan tentang tujuan pendidikan disekolah. Program hubungan sekolah dengan masyarakat salah satunya diarahkan untuk menampung harapan-harapan masyarakat tentang tujuan sekolah. Tujuan sekolah perlu diketahui dan sepakati bersama oleh pihak sekolah dan masyarakat melalui pertemuan- pertemuan rutin antara sekolah dengan masyarakat. Hal ini perlu karena lulusan sekolah akan kembali ke masyarakat maka tujuan harus sesuai dengan kebutuhan masyarakat.
3. Memperoleh partisipasi, dukungan dan bantuan secara konkrit dari masyarakat baik berupa tenaga, sarana maupun dana demi kelancaran tercapainya tujuan pendidikan. Semua hubungan masyarakat dengan sekolah jika sudah dilaksanakan secara terus menerus dan berhasil sehingga mereka dapat termotivasi untuk kerjasama, selanjutnya tujuan sekolah dengan masyarakat ini dapat diwujudkan.
4. Menumbuhkan dan membangkitkan rasa tanggung jawab yang lebih besar pada masyarakat terhadap kelangsungan program pendidikan disekolah secara tepat dan hemat.
5. Mengikut sertakan masyarakat dalam memecahkan permasalahan yang dihadapi sekolah. Sekolah yang dipecahkan menyangkut siswa, guru, perlengkapan, keuangan dan perumusan tujuan sekolah

### **Fungsi Hubungan Masyarakat Dalam Lembaga Pendidikan**

Menurut Edwin Emery menyatakan bahwa, fungsi hubungan masyarakat merupakan upaya yang terorganisasi dari sebuah lembaga untuk menciptakan hubungan yang saling bermanfaat dengan berbagai publiknya. Secara umum kegiatan hubungan masyarakat adalah menciptakan opini publik yang menguntungkan sekolah dan lembaga pemerintah yang bersangkutan. Sedangkan fungsi pokok HUMAS merupakan mengatur informasi internal dan eksternal dengan memberikan informasi serta penjelasan seluas mungkin kepada publik mengenai kebijakan, program serta tindakan-tindakan lembaga, organisasi atau instansi.

Sedangkan menurut Artis, HUMAS memiliki fungsi untuk mencapai target yang telah disusun dan pada awalnya harus mempunyai program kerja yang jelas dan rinci, mencari kenyataan yang aktual, merencanakan, mengkomunikasikan sehingga pada akhirnya mengevaluasi hasil-hasil apa saja yang telah berhasil diraih.

### **Ciri-Ciri Hubungan Masyarakat Dalam Lembaga Pendidikan**

Hubungan masyarakat dalam lembaga pendidikan memiliki ciri sebagai berikut:

1. HUMAS merupakan kegiatan komunikasi dalam suatu organisasi atau instansi yang berlangsung dua arah secara timbal balik
2. HUMAS merupakan penunjang tercapainya tujuan yang ditetapkan oleh manajemen suatu organisasi
3. Publik yang menjadi sasaran kegiatan HUMAS merupakan publik eksternal dan publik internal lembaga

pendidikan.

4. Operasionalisasi HUMAS harus mampu membina hubungan yang harmonis antara lembaga pendidikan dengan publik dan mencegah terjadinya rintangan psikologis, baik yang timbul dari pihak lembaga pendidikan maupun dari pihak publik.

### **Kewajiban Hubungan Masyarakat Dalam Lembaga Pendidikan**

Dalam lembaga pendidikan humas memiliki kewajiban yang harus dilaksanakan yaitu sebagai berikut:

1. Menyampaikan pesan atau informasi dari sekolah lisan, tertulis, atau visual kepada publiknya, sehingga masyarakat memperoleh pengertian yang benar dan tepat mengenai kondisi sekolah, tugas dan kegiatannya.
2. Melakukan studi dan analisis atau reaksi serta tanggapan publik terhadap kebijakan dan langkah tindakan sekolah, termasuk segala macam pendapat publik yang mempengaruhi sekolah.
3. Menyampaikan fakta-fakta dan pendapat kepada para pelaksana tugas guna membantu mereka dalam memberikan pelayanan yang mengesankan dan memuaskan publik.

### **Komponen Utama Hubungan Masyarakat Dalam Lembaga Pendidikan**

#### **1. Publications**

Setiap fungsi dan tugas menyelenggarakan publikasi atau menyebarluaskan informasi melalui berbagai media tentang aktivitas atau kegiatan perusahaan atau organisasi yang pantas untuk diketahui oleh publik. Dalam hal ini tugas hubungan masyarakat adalah menciptakan berita untuk mencari publisitas melalui kerjasama dengan pers atau wartawan dengan tujuan menguntungkan citra lembaga atau organisasi yang diwakilkannya.

#### **2. Event**

Merancang sebuah event atau program acara yang bertujuan untuk memperkenalkan produk dan layanan perusahaan, mendekati diri ke public, dan lebih jauh lagi dapat mempengaruhi opini publik.

#### **3. News (Menciptakan Berita)**

Berupaya menciptakan berita melalui press release, news letter, bulletin, dan lain-lain. Untuk itulah seorang HUMAS harus mempunyai kemampuan menulis untuk menciptakan publisitas.

#### **4. Community involvement (kepedulian kepada komunitas)**

Keterlibatan tugas sehari-hari seorang HUMAS adalah mengadakan kontak sosial dengan kelompok masyarakat tertentu guna menjaga hubungan baik (community relations/human relations) dengan pihak organisasi atau lembaga yang diwakilkannya.

#### **5. Informorimage (memberitahukan atau meraih citra)**

Terdapat dua fungsi utama dari HUMAS, yaitu memberikan informasi kepada public, atau menarik perhatian sehingga diharapkan dapat memperoleh tanggapan berupa citra positif.

#### **6. Lobbying and negotiation**

Keterampilan untuk melobi melalui pendekatan pribadi dan kemampuan bernegosiasi sangat diperlukan bagi seorang HUMAS. Tujuan lobi adalah untuk mencapai kesepakatan (deal) atau memperoleh dukungan dari individu dan lembaga yang berperan terhadap kelangsungan bisnis perusahaan.

#### **7. Corporate Social Responsibility (tanggung jawab sosial)**

HUMAS memiliki tanggung jawab sosial dalam aktifitasnya, menunjukkan bahwa perusahaan memiliki kepedulian terhadap masyarakat. Hal ini akan meningkatkan citra perusahaan di mata publik.

## **PEMBAHASAN**

### **Strategi Hubungan Masyarakat Dalam Lembaga Pendidikan Pada Masa Pandemic Covid-19**

Strategi hubungan masyarakat dalam lembaga pendidikan merupakan suatu cara yang digunakan oleh HUMAS untuk mencapai tujuan atau target yang telah direncanakan oleh manajemen humas dalam meningkatkan citra publik lembaga pendidikan.

Menurut Cutlip Center and Broom, perencanaan strategi (strategy planning) dibidang Hubungan masyarakat dalam lembaga pendidikan meliputi kegiatan sebagai berikut :

1. Membuat keputusan mengenai sasaran dan tujuan program lembaga pendidikan.  
Dalam hal ini, HUMAS harus mampu membuat keputusan strategi yang akan digunakan dalam meningkatkan citra lembaga pendidikan sesuai dengan sasaran dan tujuan program lembaga pendidikan. sehingga hasilnya akan sejalan dengan kebijakan-kebijakan yang dibuat oleh lembaga pendidikan.
2. Melakukan identifikasi khayalak penentu.  
Identifikasi yang tepat akan memberikan hasil atau keputusan yang terbaik pula, sehingga dalam hal ini HUMAS diharapkan mampu melakukan indentifikasi terhadap masalah yang ada pada masyarakat atau kebutuhan- kebutuhan masyarakat terkait pendidikan.
3. Menetapkan kebijakan atau aturan untuk menentukan strategi yang akan dipakai dalam membuat citra publik atau mempromosikan lembaga pendidikan pada khalayak ramai.
4. Memutuskan strategi yang akan digunakan.  
Dalam mempromosikan atau meningkatkan citra lembaga pendidikan pada public, HUMAS diharapkan mampu menggunakan strategi yang sesuai untuk mendapatkan hasil yang maksimal.

Menurut Mila Kencana, selaku Kepala Biro kerjasama, hukum dan HUMAS LIPI (Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia) saat pandemic covid-19, menjadikan HUMAS harapan satu-satunya yang dapat menyiratkan kehadiran lembaga pendidikan yang eksis. Sehingga HUMAS diharpkan memiliki strategi yang tepat untuk meningkatkan citra public pada masa pandemic covid-19. Berikut strategi yang dapat digunakan oleh HUMAS pada masa pandemic covid-19 untuk meningkatkan citra public lembaga pendidikan yaitu :

1. Pameran Lembaga Pendidikan  
Dalam hal ini lembaga pendidikan dapat mengikuti pameran sekolah untuk menarik minat peserta didik, walaupun pada masa pandemic covid-19 dengan catatan menggunakan protocol kesehatan yang telah dianjurkan atau ditetapkan oleh pemerintah.
2. Layanan konten website dan sosial media  
Masa pandemic covid-19 memaksa peserta didik untuk dapat belajar dari rumah sesuai dngan keputusan KEMENDIKBUD (Kementrian pendidikan dan kebudayaan) bahwasannya kegiatan belajar mengajar dari jenang pendidikan TK, SD, SMP SMA dan Perguruan tinggi dilakukan secara daring (dalam jaringan). Menyikapi hal tersebut, lembaga pendidikan dapat menyediakan wadah konten website atau social media yang dimiliki sekolah dalam memuat ilmu pengetahuan sesuai dengan jenis dan jenjang lembaga pendidikan. Sistem pembelajaran daring yang menggunakan media pembelajaran google meet, zoom, classroom dll akan mempermudah siswa dalam mencari refrensi di internet karena sekolah sudah mewadahnya. Selain itu, dalam penerimaan peserta didik baru pada masa pandemic covid-19 lembaga pendidikan bekerjasama dengan HUMAS untuk menggunakan sistem pendaftaran online yang dapat empermudah peesert didik untuk mendaftar. Disisi lain hal tersebut akan menambah daya Tarik tersendiri bagi calon peserta didik baru.
3. Program virtual kehumasan (internal)  
Program virtual HUMAS dibuat guna mempertahankan hubungan baik dengan publik dan media. Kegiatan kehumasan harus dikemas secara kreatif dalam masa pandemi ini agar pemberitaan lembaga pendidikan tetap baik,
4. Bimbingan Konseling Online  
Lembaga pendidikan bekerjasama dengan HUMAS dapat mengadakan bimbingan konseling online, sehingga mempermudah peserta didik dalam melakukan bimbingan dengan guru BK (Bimbingan Konseling).

#### IV. KESIMPULAN

Pada masa pandemic covid-19, HUMAS merupakan harapan satu-satunya yang dapat digunakan untuk mempromosikan, mengenalkan atau meningkatkan citra public pada masyarakat. Sehingga dalam hal ini terdapat beberapa strategi yang dapat digunakan oleh HUMAS yaitu 1) Pameran Lembaga Pendidikan 2) Layanan konten website dan sosial media 3) Program virtual kehumasan (internal) dan Bimbingan Konseling Online. Strategi tersebut dibuat sesuai dengan keputusan KEMENDIKBUD (kementrian pendidikan dan kebudayaan) bahwasannya kegiatan belajar mengajar peserta didik dilakuakn secara

---

DARING. sehingga dalam pelaksanaan tugas yang berkaitan dengan HUMAS harus dimaksimalkan dengan sistem virtual.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Afkarina, Nur Izza. 2018. Strategi Komunikasi Humas Dalam Membentuk Public Opinion Lembaga Pendidikan. Jurnal Idaarah, Vol. 2, No. 1.
- Bari Ryan dan Rahajeng Puspitosari, Strategi Hubungan Masyarakat Badan Narkotika Nasional Kota Tangerang Selatan Dalam Mensosialisasikan Program Pencegahan Pemberantasan Penyalahgunaan Dan Peredaran Gelap Narkoba (P4gn) (Studi Deskriptif Kualitatif Pada Program P4gn Di Wilayah Ciputat). Universitas Budi Luhur.
- Darmalaksana, Wahyudin, dkk. 2020. Analisis Pembelajaran Online Masa Wfh Pandemic Covid-19 Sebagai Tantangan Pemimpin Digital Abad 21. Karya Tulis Ilmiah. (KTI) Masa Work From Home (Wfh) Covid-19 Uin Sunan Gunung Djati Bandung Tahun 2020.
- Ekasari Putri, Arum. 2019. Evaluasi Program Bimbingan Dan Konseling: Sebuah Studi Pustaka. Jurnal Bimbingan Konseling Indonesia Vol.4 No.2.
- Haryanto dan Sylvia Rozza. 2012. Pengembangan Strategi Pemasaran Dan Manajemen Hubungan Masyarakat Dalam Meningkatkan Peminat Layanan Pendidikan. Jurnal Ekonomi Dan Bisnis, Vol 11, No. 1.
- Istikaroh, Astuti. 2019. Model Karakter Kepemimpinan Dalam Manajemen Hubungan Masyarakat Di Lembaga Pendidikan. Jurnal kependidikan. Vol.1. No. 7.
- LIPI (Lembaga ilmu pengetahuan indonesia). 2010. Pranata Humas LIPI Semakin Kreatif di Tengah Pandemi Covid-19. diambildari <https://bkhh.lipi.go.id/pranata-humas-lipi-semakin-kreatif-di-tengah-pandemi-covid-19/>.